

# Téléphone ou tablette perdu - Impossible de se connecter à Okta

875 Sophie Paudat Fri, Jun 1, 2018 [Articles publics de wiTECH 2.0 pour le garage indépendant](#) 3243

L'application wiTECH 2 pour le garage indépendant utilise une authentification multi-facteur (MFA) lors de la connexion. Il s'agit d'une mesure de sécurité supplémentaire qui a été ajoutée pour maintenir tous les comptes et leurs informations aussi sécurisés que possible. Il existe actuellement trois manières différentes d'utiliser une MFA:

- Okta Verify Mobile App
- Google Authenticator Mobile App
- YubiKey

Si vous utilisez Google Authenticator ou Okta Verify pour vous connecter à votre compte Okta, vous risquez de perdre toutes vos données d'application en cas de perte ou de casse de votre téléphone ou votre tablette. Afin d'éviter cela, il est fortement recommandé que votre compte Okta soit installé et configuré sur plusieurs appareils (tablettes, téléphones intelligents, etc). Pour plus d'informations sur la configuration de votre compte de connexion Okta sur plusieurs périphériques, veuillez consulter [Ajouter un compte Okta à Google Authenticator ou Okta Verify sur plusieurs appareils](#)

**Si vous avez déjà perdu ou cassé votre téléphone ou votre tablette et que vous ne parvenez pas à générer un code d'accès avec Google Authenticator ou Okta Verify, procédez comme suit:**

1. Allez a <https://login.am.fcawitech.com/>
2. Sélectionnez **Need help signing in?** puis sélectionnez **Help**

john.doe@fcawitech.com

.....


Remember me

**Sign In**

**Need help signing in?**

Forgot password?

Unlock account?

Help 

3. Sous **More Help**, sélectionnez **Request Help**.



Sign-In Help ← Back to Sign-In Page

Okta is an on-demand service that allows you to easily sign-in to all the applications your organization uses through a single login.

Once you sign in, your Okta home page displays all your applications in one location. Simply, click the application's corresponding icon and each application opens in a new browser window or tab and you are automatically logged-in.

**More Help**

- Request help**
- Send feedback
- Report a bug

Table of Contents

Frequently Asked Questions

- What should I do if I forget my username or password?

How Tos

- Sign-in to your Organization
- Report a Security Issue

4. Une fenêtre apparaîtra pour l'envoi d'une demande d'assistance. Veuillez entrer votre adresse email en haut, et sélectionnez "Cannot log in" de la liste déroulante. Voir la capture d'écran ci-dessous pour un exemple de message à envoyer.

Send Message

Enter the email we should use to contact you:

example@email.com

What do you need help with?

Cannot log In

Message

Hello,

I lost my phone and all of my applications' data. Because of this, I am unable to log into wiTECH 2 Aftermarket. Can you please assist so I can set up my new phone with Okta?

Send Message

Une fois toutes les informations fournies, sélectionnez **Send Message**.

5. Une fois que toutes les informations ont été envoyées et que l'équipe wiTECH a réinitialisé votre compte, vous recevrez une notification par e-mail de la part de l'équipe wiTECH. À ce moment, s'il vous plaît allez à <https://login.am.fcawitech.com/> et essayez de vous reconnecter. Si vous n'avez pas encore reçu d'e-mail de l'équipe wiTECH, veuillez patienter jusqu'à ce que vous receviez l'e-mail avant de vous reconnecter.

**Remarque:** Si vous êtes en mesure de vous connecter, mais que vous êtes toujours invité à entrer un mot de passe à 6 chiffres de Google Authenticator ou Okta Verify, revenez à l'écran de connexion et essayez à nouveau de vous connecter. Si ce problème persiste, contactez le service d'assistance - [wiTECH Premium Support Helpdesk Contact Information](#)

6. Une fois connecté, veuillez effectuer les étapes nécessaires pour configurer votre compte de connexion Okta. Pour savoir comment configurer Google Authenticator ou Okta Verify, reportez-vous aux étapes 3 à 12 de [Créer un compte de connexion Okta](#).

Online URL: <https://kb.fcawitech.com/article/t%c3%a9l%c3%a9phone-ou-tablette-perdu-impossible-de-se-connecter-%c3%a0-okta-875.html>